



REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW W MUZEUM LITERACKIM HENRYKA SIENKIEWICZA

I. Postanowienia ogólne

1. Muzeum Literackie Henryka Sienkiewicza mieszczące się przy Starym Rynku 84, 61 – 772 Poznań (zwane dalej **Muzeum**) jest oddziałem Biblioteki Raczyńskich z siedzibą w Poznaniu (61 – 739) przy Placu Wolności 19; REGON 000277658, NIP 7781128507, wpisanej do rejestru instytucji kultury Miasta Poznania pod nr RIK – I (zwanej dalej **Biblioteką**). Muzeum nie posiada osobowości prawnej.
2. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów wstępu na atrakcje oferowane przez Muzeum, czyli ekspozycję, wystawy czasowe, oprowadzania, lekcje muzealne, warsztaty oraz wydarzenia w ramach ofert specjalnych (zwanymi dalej **biletami**).
3. Rezerwacja i/lub zakup biletów oznacza akceptację Regulaminu oraz regulaminów poszczególnych atrakcji, na które kupowany jest bilet oraz zobowiązanie do ich przestrzegania. Wymienione powyżej regulaminy dostępne są w Recepcji Muzeum.
4. Aktualny grafik dni i godzin poszczególnych atrakcji dostępny jest w Recepcji Muzeum.
5. Cennik oferowanych przez Muzeum atrakcji, w którym zawarte są informacje na temat przysługujących ulg stanowi załącznik (**zał. nr 1**) do Regulaminu i dostępny jest w Recepcji Muzeum.
6. Cennik atrakcji Muzeum stanowi wyciąg z cennika Biblioteki.
7. Ceny biletów podawane są w złotych polskich.

II. Sprzedaż biletów

1. Sprzedaż biletów odbywa się w godzinach otwarcia Muzeum.
2. Bilety sprzedawane są zgodnie z aktualnym grafikiem dni i godzin poszczególnych atrakcji, o którym mowa w pkt. I.4.
3. Opłatę za bilety uiszcza się – z zastrzeżeniem wyjątku, o którym mowa w pkt. II.5. – Kasie Muzeum.
4. Opłatę za bilety należy wnieść – z zastrzeżeniem wyjątku, o którym mowa w pkt. II.5. – gotówką.
5. W przypadku zakupu biletów dla grup zorganizowanych Dyrektor Biblioteki (lub upoważniony przez niego pracownik) może wyrazić zgodę na wniesienie opłaty za bilety w formie bezgotówkowej na podstawie faktury VAT wystawionej uprzednio przez Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki. Fakturę należy opłacić w terminie 14 dni od dnia jej wystawienia.
6. W celu otrzymania faktury VAT należy podać dane nabywcy imię i nazwisko/pełną nazwę, adres, oraz NIP. Faktura będzie wystawiona na podstawie paragonu – z zastrzeżeniem wyjątku, o którym mowa w pkt. II.5. – przez Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki.

III. Rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych

1. Rezerwacja biletów prowadzona jest telefonicznie pod nr tel. 61 852 89 71/72 od wtorku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 i w soboty w godzinach 9:00 – 16:00 oraz drogą e-mailową: rezerwacja.muzeumhs@bracz.edu.pl i obejmuje wyłącznie grupy zorganizowane.
2. Rezerwacji na atrakcje dostępne w aktualnym grafiku, o którym mowa pkt. I.4. dokonuje się z wyprzedzeniem:
 - a. trzydniowym (licząc tylko dni otwarcia Muzeum) w przypadku rezerwacji zwiedzania Muzeum z przewodnikiem,
 - b. pięciodniowym (licząc tylko dni otwarcia Muzeum) w przypadku rezerwacji lekcji muzealnej i/lub warsztatu.
3. Rezerwacja telefoniczna prowadzona jest na podstawie formularzy rezerwacji: wstępu z oprowadzaniem dla grup zorganizowanych i wstępu z lekcją muzealną/warsztatem stanowiących załączniki (**zał. nr 2 i zał. nr 3**) do Regulaminu.
4. Rezerwacja złożona drogą e-mailową powinna zawierać: rodzaj atrakcji, wiek grupy/poziom edukacyjny, liczbę uczestników





z opiekunami, preferowany termin wizyty, temat atrakcji oraz imię i nazwisko rezerwującego, kontaktowy nr tel., nazwę i adres placówki.

5. Rezerwacja złożona drogą e-mailową wymaga potwierdzenia przez pracownika Muzeum.
6. Potwierdzenie rezerwacji, o którym mowa w pkt. III.5. przez pracownika Muzeum następuje drogą e-mailową bądź telefonicznie w ciągu 3 dni od wysłania wiadomości e-mail z prośbą o rezerwację.
7. Rezerwacja nie wiąże się z koniecznością przedpłaty.
8. Każdą rezerwację, której dokonano wcześniej niż z minimalnym wyprzedzeniem właściwym dla danej atrakcji, osoba zwracająca się z prośbą o dokonanie rezerwacji winna potwierdzić minimalnie na trzy dni przed terminem jej realizacji. Rezerwację niepotwierdzoną przez osobę zwracającą się z prośbą o dokonanie rezerwacji uznaje się za niebyłą.
9. Termin planowanej wizyty w Muzeum może zostać zmieniony maksymalnie 3 razy.
10. Potwierdzenia rezerwacji, o którym mowa w pkt. III.8. można dokonać telefonicznie pod nr tel. 61 852 89 71/72 od wtorku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 i w soboty w godzinach 9:00 – 16:00 lub drogą e-mailową wysyłając wiadomość na adres rezerwacja.muzeumhs@bracz.edu.pl
11. Rezygnację z wizyty w Muzeum można zgłaszać telefonicznie pod nr tel. 61 852 89 71/72 od wtorku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 i w soboty w godzinach 9:00 – 16:00 najpóźniej na 2 dni przed jej terminem.

IV. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych podanych w procesie rezerwacji jest Biblioteka Raczyńskich z siedzibą w Poznaniu (61 – 739) przy Placu Wolności 19. Dane osobowe będą przetwarzane w celach i zakresie związanym z realizacją wybranych przez Zamawiającego atrakcji.
2. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny.
3. Osobom udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo do dostępu do takich danych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia.
4. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997r. „O ochronie danych osobowych” (Dz.U.2016.922 t.j.) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieupoważnionym.

V. Procedura reklamacji

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące rezerwacji, zakupu i realizacji biletów należy składać w siedzibie Muzeum w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres osoby składającej reklamację, nr telefonu, adres e-mail, wskazanie przyczyny reklamacji oraz żądanie. Reklamacje niepełne nie będą rozpatrywane. Wzór reklamacji stanowi załącznik (**zał. nr 4**) do Regulaminu.
3. Reklamację rozpatruje się w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci. Muzeum może odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonych po upływie 7 dni od zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
4. Wynik rozpatrzenia przez Muzeum reklamacji zostanie przesłany na adres e-mail podany w formularzu reklamacji.





VI. Postanowienia końcowe

1. Muzeum w porozumieniu z Biblioteką zastrzega sobie prawo do zmiany terminu atrakcji lub odwołania atrakcji w uzasadnionych przypadkach (np. awaria w obiekcie, przerwa w dostawie mediów, warunki pogodowe itp.).
2. Muzeum w porozumieniu z Biblioteką zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia ze zwiedzania części ekspozycji w uzasadnionych przypadkach. Wyłączenie ze zwiedzania części ekspozycji nie łączy się z prawem do jakiegokolwiek rekompensaty.
3. Muzeum w porozumieniu z Biblioteką zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie, o których poinformuje Zwiedzających w Recepcji Muzeum, poprzez facebook.com/muzeumliterackie.henrykasienkiewicza oraz stronę internetową Biblioteki.
4. Więcej informacji na temat rezerwacji i sprzedaży biletów dla grup zorganizowanych oraz aktualnego grafiku atrakcji można uzyskać pod nr tel. 61 852 89 71/72.

